



# KÄUFE UND VERTRAGSABSCHLÜSSE

Ihre Rechte als Konsument/-in

Stand: März 2022

[ooe.arbeiterkammer.at](http://ooe.arbeiterkammer.at)

**AK**  
Oberösterreich



**Andrea Heimberger, MSc**  
AK-DIREKTORIN

**Andreas Stangl**  
AK-PRÄSIDENT

## **KONSUMENTENRECHTE: GUT BERATEN MIT DER AK**

Meist sind Konsumentinnen und Konsumenten den Unternehmen gegenüber in der schwächeren Position oder schlichtweg mit den rechtlichen Fragen überfordert. Daher setzen wir uns für eine Verbesserung ihrer rechtlichen und wirtschaftlichen Rahmenbedingungen ein.

Konsumentenfreundliche Gesetze sind die eine Seite. Die andere ist, zum Recht zu kommen. Daher ist es wichtig, seine Rechte zu kennen. Diese Broschüre informiert Sie über Konsumentenrechte im Zusammenhang mit Käufen und Vertragsabschlüssen und über die Möglichkeiten, diese durchzusetzen. Bleiben Fragen offen, helfen Ihnen unsere Berater/-innen gerne.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'A Heimberger'.

Andrea Heimberger, MSc  
AK-Direktorin

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'A Stangl'.

Andreas Stangl  
AK-Präsident

# INHALT

## Vor dem Kauf

Preise vergleichen lohnt sich	4
Preisauszeichnung	4
Kann ich mich auf Kostenvoranschläge verlassen?	5

## Beim Kauf

Sind nur schriftliche Verträge wirksam?	6
Kinder und Minderjährige: Was dürfen sie kaufen?	6
Vorsicht Kleingedrucktes!	7
Was tun bei unbestellten Warenlieferungen?	8

## Nach dem Kauf

Kann ich Verträge rückgängig machen?	9
Wann habe ich ein Rücktrittsrecht?	9
Rücktritt bei Haustürgeschäften und Werbefahrten oder Online-Bestellungen und im Versandhandel	9
Button-Lösung beim Online-Shopping	12
Vertragsabschlüsse während eines vom Unternehmen veranlassten Anrufs	12
Versandhandel: Wer haftet am Transportweg?	13
Hotlines und Servicenummern	13
Anspruch auf eine Rechnung?	14
Was tun bei verspäteter Lieferung?	14
Was tun, wenn die Ware mangelhaft ist?	16
Was ist eine Garantie?	21
Habe ich ein Recht auf Umtausch?	23
Wann verfallen Gutscheine?	23
Kann ich ein Skonto abziehen?	24
Muss mich die Firma mahnen, wenn ich übersehe zu zahlen?	24
Wenn das Inkassobüro einschreitet	24
Impressum	28



## VOR DEM KAUF

### PREISE VERGLEICHEN LOHNT SICH

Unsere Tests zeigen immer wieder große Preisdifferenzen auf. Vergleichen können Sie aber nur, wenn die Preise auch ausgezeichnet sind.

### PREISAUSZEICHNUNG

Alle Waren, die sichtbar – in Schaufenstern, in Schaukästen, auf Verkaufsständen, innerhalb und außerhalb der Geschäftsräume – angeboten werden, müssen mit Preisschildern versehen sein.

Ausnahmen: Kunstgegenstände und Antiquitäten. Auf dem Preisetikett muss der **Bruttopreis** (inklusive Umsatzsteuer sowie aller sonstiger Abgaben und Zuschläge) ausgewiesen sein.

Häufig gibt es Beschwerden, dass eine Ware im Schaufenster oder im Regal billiger angeboten wird, als sie dann an der Kassa verrechnet wird. Ein Anspruch, die Ware zum ausgezeichneten Preis zu erhalten, besteht nicht. Das Unternehmen muss die

Auszeichnung aber sofort richtigstellen. Im Fall einer **falschen Preisauszeichnung** können Sie sich auch an die Bezirkshauptmannschaft bzw. den Magistrat wenden. Diese Behörden überwachen die Einhaltung der Preisauszeichnungspflicht.

## **KANN ICH MICH AUF KOSTENVORANSCHLÄGE VERLASSEN?**

Bei umfangreichen Aufträgen ist es empfehlenswert, einen oder auch mehrere Kostenvoranschläge einzuholen. Nach dem Konsumentenschutzgesetz sind Kostenvoranschläge

- ▶ **kostenlos**, außer das Unternehmen hat vorher auf die Zahlungspflicht hingewiesen, und
- ▶ **verbindlich**, sofern sie nicht ausdrücklich für unverbindlich erklärt wurden (z.B. durch die Bezeichnung „unverbindlicher Kostenvoranschlag“, durch die Angabe von „zirka-Preisen“ oder den Vermerk „abgerechnet wird nach Naturmaß“).

Auch unverbindliche Kostenvoranschläge dürfen vom Unternehmen ohne Ihre Zustimmung nicht erheblich (mehr als 15 Prozent) überschritten werden. Ist eine erhebliche Überschreitung unvermeidlich, muss das Unternehmen die Arbeit unterbrechen, Sie über die Mehrkosten informieren und Ihre Zustimmung einholen. Stimmen Sie der zu erwartenden Überschreitung nicht zu, haben Sie die bisher erbrachten Arbeiten zu bezahlen. Meldet das Unternehmen die erhebliche Kostenüberschreitung aber nicht, müssen Sie die Mehrkosten nicht bezahlen.



### **AK-TIPP**

Achten Sie darauf, dass der Kostenvoranschlag alle notwendigen Nebenarbeiten enthält. Die Aufträge sollten so vergeben werden, dass keine Änderungswünsche und Zusatzaufträge notwendig sind. Zusatzaufträge sind gesondert zu bezahlen. Es empfiehlt sich daher, vor Erteilung eines Zusatzauftrages einen neuerlichen Kostenvoranschlag einzuholen.

Auf [ooe.arbeiterkammer.at/konsumentenschutz](https://www.ooe.arbeiterkammer.at/konsumentenschutz) finden Sie den Musterbrief „Kostenvoranschlag – Überschreitung“.



## BEIM KAUF

### SIND NUR SCHRIFTLICHE VERTRÄGE WIRKSAM?

Ob der Vertrag **schriftlich**, **mündlich** oder **stillschweigend** abgeschlossen wurde, ist – von wenigen Ausnahmen abgesehen – für die Gültigkeit ohne Bedeutung. Bei größeren Anschaffungen ist der schriftliche Abschluss von Verträgen aus Beweisgründen allerdings anzuraten.

### KINDER UND MINDERJÄHRIGE: WAS DÜRFEN SIE KAUFEN?

Das Ausmaß der Geschäftsfähigkeit von Kindern und Minderjährigen richtet sich nach dem Alter.

- ▶ **Kinder** (Personen unter sieben Jahren) sind rechtlich geschäftsunfähig. Sie können nur kleine Bargeschäfte tätigen (z.B. Kauf einer Schokolade oder einer Wurstsemmel).
- ▶ **Unmündige Minderjährige** (Personen zwischen sieben und 14 Jahren) können altersübliche geringfügige Geschäfte des täglichen Lebens schließen (z.B. ein Buch oder eine Kinokarte kaufen). Sie können ein Geschenk annehmen, das keine Zusatzkosten verursacht (z.B. eine CD). Wollen sich Unmündige

darüber hinaus verpflichten, brauchen sie die Zustimmung ihrer gesetzlichen Vertretung, sonst ist das Rechtsgeschäft unwirksam.

- ▶ **Mündige Minderjährige** (Personen zwischen 14 und 18 Jahren) haben bereits erweiterte Rechte. Sie können über Sachen, die ihnen zur freien Verfügung überlassen werden (z.B. Taschengeld) und über ihr Einkommen aus eigenem Erwerb (z.B. Lehrlingsentschädigung) verfügen. Allerdings darf dadurch ihr Lebensunterhalt nicht gefährdet werden. Tut das ein Rechtsgeschäft, ist es ohne Zustimmung der gesetzlichen Vertretung unwirksam. Das Risiko liegt in diesem Fall beim Unternehmen.
- ▶ **Volljährige** (Personen ab dem vollendeten 18. Lebensjahr) können grundsätzlich alle Rechtsgeschäfte in Eigenverantwortung abschließen.

Auf [ooe.arbeiterkammer.at/konsumentenschutz](http://ooe.arbeiterkammer.at/konsumentenschutz) finden Sie den Musterbrief „Minderjährige – Geschäft unwirksam“.

## **VORSICHT KLEINGEDRUCKTES!**

Viele Unternehmen verwenden vorformulierte Vertragsbedingungen, die **Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)** genannt werden. Sie enthalten zumeist Bestimmungen über Liefertermin, Zahlungskonditionen, Stornogebühr, Leistungs- und Preisänderung, Kündigung und andere Regelungen.

Das Konsumentenschutzgesetz erklärt eine ganze Reihe solcher Klauseln für unwirksam. Zwei Klauseln, die in der Praxis häufig vorkommen:

- ▶ **Verlängerungsklauseln** (z.B. in Fitnessverträgen oder bei Zeitschriftenabos) etwa mit folgendem Inhalt: „Das Jahresabo verlängert sich um ein weiteres Jahr, wenn Sie nicht spätestens drei Monate vor Ablauf kündigen.“ Diese Klausel ist unwirksam. Es fehlt die Information, dass Sie rechtzeitig vor Beginn der Kündigungsfrist nochmals gesondert darauf hingewiesen werden müssen, dass sich der Vertrag verlängert, wenn Sie nicht rechtzeitig kündigen. Auf [ooe.arbeiterkammer.at/konsumentenschutz](http://ooe.arbeiterkammer.at/konsumentenschutz) finden Sie den Musterbrief „Vertragsverlängerungsklausel“.
- ▶ **Preisänderungsklauseln**, die Preiserhöhungen nach Vertragsabschluss auch ohne sachliche Rechtfertigung vorsehen.



## AK-TIPP

Sie sollten nichts unterschreiben, was Sie nicht vorher gelesen und verstanden haben. Im Zweifelsfall sollten Sie sich – noch vor der Unterschrift – unklare Bedingungen genau erklären lassen und die Erklärung schriftlich festhalten. Wenn Sie ein Schriftstück ungelesen unterschreiben, akzeptieren Sie damit seinen Inhalt, außer Sie wurden über den Inhalt in die Irre geführt.

Allerdings kann niemand von Ihnen erwarten, dass Sie bei jedem Rechtsgeschäft des täglichen Lebens die Allgemeinen Geschäftsbedingungen eines Unternehmens studieren und nachteilige Klauseln aufspüren. Das Konsumentenschutzgesetz sieht daher vor, dass z.B. die Arbeiterkammer gegen gesetz- und sittenwidrige Klauseln mit Abmahnungen und Verbandsklagen vorgehen kann – was sie auch häufig tut.

## WAS TUN BEI UNBESTELLTEN WARENLIEFERUNGEN?

Es kann passieren, dass Ihnen Waren zugestellt werden, die Sie gar nicht bestellt haben. Für diese Fälle gibt es eine gesetzliche Klarstellung: Sie brauchen die unbestellten Waren weder aufbewahren noch zurückschicken, sondern können sie auch wegwerfen. **Ausnahme:** Erfolgte die Zusendung erkennbar irrtümlich an Sie, muss dies dem absendenden Unternehmen binnen angemessener Frist mitgeteilt oder die Ware auf Kosten des Unternehmens zurückgeschickt werden.



## NACH DEM KAUF

### KANN ICH VERTRÄGE RÜCKGÄNGIG MACHEN?

Als Grundsatz gilt: Jede Vereinbarung (ob mündlich oder schriftlich) muss eingehalten werden. So haben Sie kein Recht darauf, den Vertrag einseitig rückgängig zu machen, wenn Sie es sich anders überlegt haben. Wurde vertraglich kein Umtausch- oder Rückgaberecht vereinbart und gibt es kein gesetzliches Rücktrittsrecht, bleibt nur mehr das Storno. Meist verlangt das Unternehmen dafür eine Stornogebühr, die in den Geschäftsbedingungen vorgesehen ist. Eine überhöhte **Stornogebühr** kann vom Gericht gemäßigt werden. Wann eine Stornogebühr überhöht ist, hängt vor allem davon ab, welcher Schaden dem Unternehmer durch die Auflösung des Vertrages entsteht.

### WANN HABE ICH EIN RÜCKTRITTSRECHT?

Von einem geschlossenen Vertrag können Sie nur in wenigen Fällen zurücktreten. Möglich ist ein Rücktritt bei Verträgen, die außerhalb der Geschäftsräume eines Unternehmens abgeschlossen wurden (etwa Haustürgeschäft, Werbeveranstaltung, Verkaufsparty) oder bei Verträgen im Fernabsatz (z.B. per Internet, Teleshopping, Bestellschein).

### RÜCKTRITT BEI HAUSTÜRGESCHÄFTEN UND WERBEFAHRTEN ODER ONLINE-BESTELLUNGEN UND IM VERSANDHANDEL

Der § 11 des Fern- und Auswärtsgeschäfte-Gesetzes (FAGG) und der § 3 des Konsumentenschutzgesetzes (KSchG) sehen ein Rücktrittsrecht in jenen Fällen vor, in denen Sie Ihre Vertragserklärung (Bestellung, Kaufantrag usw.) **nicht in den Geschäftsräumen des Unternehmens oder mittels ausschließlicher Verwendung eines Fernkommunikationsmittels** abgegeben haben.

Der typische Fall eines Auswärtsgeschäftes ist daher, wenn eine Vertreterin/ein Vertreter an der Wohnungstür läutet und Ihnen etwas verkaufen will. Ebenso liegt ein Auswärtsgeschäft vor, wenn Sie Ihre Vertragserklärung bei einer Werbeveranstaltung im Gasthaus, anlässlich einer Werbefahrt oder auf einer Verkaufsparty abgegeben haben. Ein Fernabsatzgeschäft liegt vor, wenn keine gleichzeitige körperliche Anwesenheit der Vertragsparteien zum Abschluss des Geschäfts vorhanden war. Darunter fallen z.B. Online-Shopping, Katalogbestellungen oder Bestellhotlines, bei denen sich das Unternehmen eines für den Fernabsatz organisierten Vertriebssystems bedient.

### **Kein Rücktrittsrecht** besteht beispielsweise

- ▶ wenn der zu bezahlende Betrag 50 Euro nicht überschreitet.
- ▶ bei Waren, die schnell verderben oder deren Ablaufdatum rasch überschritten würde.
- ▶ bei Waren, die nach Kundenspezifikation angefertigt werden oder eindeutig auf die persönlichen Bedürfnisse zugeschnitten sind (z.B. Fotoalbum).
- ▶ bei Waren, die versiegelt geliefert werden und aus Gründen des Gesundheitsschutzes oder aus Hygienegründen nicht zur Rückgabe geeignet sind, sofern deren Versiegelung nach der Lieferung entfernt wurde (z.B. Zahnbürste).
- ▶ bei Ton- oder Videoaufnahmen oder Computersoftware, die in einer versiegelten Packung geliefert werden, sofern deren Versiegelung nach der Lieferung entfernt wurde.
- ▶ bei Dienstleistungen, die im Zusammenhang mit Freizeitbetätigungen (z.B. Konzertkarten) oder Pauschalreisen erbracht werden.
- ▶ bei Downloads und Streaming, wenn Sie
  - ausdrücklich zugestimmt haben, dass Sie mit dem Beginn des Downloads oder Streaming vor Ablauf der Rücktrittsfrist einverstanden sind und
  - darüber informiert wurden, dass Sie dadurch Ihr Rücktrittsrecht verlieren und
  - Ihnen der Unternehmer darüber eine Vertragsbestätigung übermittelt hat.
- ▶ beim Geschäftsabschluss in einem ständigen Geschäftslokal des Unternehmens, außer Sie wurden unmittelbar zuvor z.B. auf der Straße angesprochen.
- ▶ bei Geschäften an Markt- oder Messeständen.
- ▶ bei Verträgen über dringende Reparatur- oder Instandsetzungsarbeiten, bei denen Sie das Unternehmen ausdrücklich zu einem Besuch zur Ausführung dieser Arbeiten aufgefordert haben. Erbringt das Unternehmen bei einem solchen Besuch aber weitere Dienstleistungen, die Sie nicht ausdrücklich verlangt haben, steht Ihnen ein Rücktrittsrecht zu. Liefert das Unternehmen Waren, die bei der Instandhaltung oder Reparatur nicht unbedingt als Ersatzteile benötigt werden, können Sie ebenfalls zurücktreten.

## Wie trete ich zurück?

Die Erklärung des Rücktritts ist an keine bestimmte Form gebunden. Sie können dafür das Muster-Widerrufsformular verwenden, das Ihnen das Unternehmen bei Verträgen, die dem FAGG unterliegen, zur Verfügung stellen muss.

Die **Rücktrittsfrist beträgt 14 Tage** und beginnt

- ▶ bei Warenlieferungen grundsätzlich mit Erhalt der Ware,
- ▶ bei Dienstleistungen mit Vertragsabschluss zu laufen.

Die Rücktrittsfrist ist gewahrt, wenn die Rücktrittserklärung innerhalb der Frist abgesendet wird. Hat Sie das Unternehmen nicht dem Gesetz entsprechend über Ihr Rücktrittsrecht informiert, verlängert sich die Rücktrittsfrist auf zwölf Monate und 14 Tage. Holt das Unternehmen die Information über das Rücktrittsrecht nach, endet die Rücktrittsfrist 14 Tage, nachdem Sie diese erhalten haben.



### AK-TIPP

Aus Beweisgründen empfehlen wir, den Rücktritt per Einschreiben mit Rückschein zu versenden. Kopie des Einschreibens, Einschreibezettel und Rückschein unbedingt aufheben!

Auf [ooe.arbeiterkammer.at/konsumentenschutz](http://ooe.arbeiterkammer.at/konsumentenschutz) finden Sie den Musterbrief „Rücktritt vom Haustürgeschäft oder von Verträgen aus Werbeveranstaltungen“, sowie einen Musterbrief „Rücktritt von Bestellungen im Fernabsatz“.

Für Versicherungsverträge, Kreditverträge oder z.B. beim Immobiliengeschäft gibt es spezielle Regelungen und zusätzliche Rücktrittsrechte. Musterbriefe dazu finden Sie auf [ooe.arbeiterkammer.at/konsumentenschutz](http://ooe.arbeiterkammer.at/konsumentenschutz).

## Folgen des Rücktritts

Nach Rücktritt müssen Sie die Ware unverzüglich – längstens innerhalb von 14 Tagen – zurückschicken. Die **Rücksendekosten** sind von Ihnen zu tragen. Dies gilt nicht, wenn das Unternehmen freiwillig die Kosten übernimmt oder Sie vor der Bestellung nicht über Ihre Pflicht, die Kosten zu tragen, informiert hat. **Kaufpreis und etwaige Lieferkosten** für den Hintransport müssen Ihnen rückerstattet werden. Anderes gilt nur für die Mehrkosten einer – von Ihnen ausdrücklich verlangten – anderen Lieferart (z.B. Expresslieferung) im Vergleich zur vom Unternehmen angebotenen Standardlieferung.

Einen **Wertverlust** der Ware müssen Sie nur ersetzen, wenn dieser auf einen zur Prüfung der Beschaffenheit, der Eigenschaften und der Funktionsweise der Ware nicht notwendigen Umgang zurückzuführen ist. Das Auspacken der Ware und ein Testbetrieb begründen somit noch keinen Wertverlust. Das Unternehmen kann **kein Benützungsentgelt** verlangen.

## **BUTTON-LÖSUNG BEIM ONLINE-SHOPPING**

Wird ein Vertrag über eine Website abgeschlossen, muss das Unternehmen vor Abschluss klar und hervorgehoben über die Kosten informieren. Wenn das Unternehmen für den Vertragsabschluss eine **Schaltfläche** verwendet, muss diese gut lesbar mit den Worten „**zahlungspflichtig bestellen**“ oder einer gleichartigen Formulierung gekennzeichnet sein. Kommt das Unternehmen diesen Informationspflichten nicht nach, ist der Vertrag für Sie nicht verbindlich. Es dürfen dann keine Kosten verrechnet werden. Das Unternehmen muss beweisen, dass es diese gesetzlichen Vorschriften eingehalten hat.

## **VERTRAGSABSCHLÜSSE WÄHREND EINES VOM UNTERNEHMEN VERANLASSTEN ANRUFES**

Für Verträge, die während eines vom Unternehmen initiierten Anrufs ausgehandelt werden, bestehen folgende Besonderheiten:

- ▶ Verträge im Zusammenhang mit **Gewinnzusagen oder Wett- und Lotteriedienstleistungen** sind nichtig. Das Unternehmen darf dafür keinerlei Entgelt verlangen.
- ▶ Verträge über Dienstleistungen müssen Sie schriftlich bestätigen. Sie sind erst dann gebunden, wenn
  - Ihnen das Unternehmen eine Bestätigung seines Vertragsangebots auf einem dauerhaften Datenträger (z.B. Brief, Fax, E-Mail) zur Verfügung stellt und
  - Sie dem Unternehmen hierauf eine schriftliche Erklärung über die Annahme dieses Angebots auf einem dauerhaften Datenträger übermitteln.

Bei Verträgen in Zusammenhang mit Kommunikationsdienstleistern (Handy, Internet, TV) sind Sie erst dann an den Vertrag gebunden, wenn Ihnen das Unternehmen eine Vertragszusammenfassung auf einem dauerhaften Datenträger übermittelt hat und Sie Ihr Einverständnis erklären. Dies gilt auch, wenn Sie beim Kommunikationsdienstleister angerufen haben.

## **VERSANDHANDEL: WER HAFTET AM TRANSPORTWEG?**

Wird die Versendung der Ware vereinbart und wählen Sie eine vom Unternehmen angebotene Versendungsart (z.B. Postversand), so ist die Übergabe der Ware erst erfolgt, wenn diese an Sie bzw. an eine von Ihnen bestimmte Person abgeliefert wird. Das Unternehmen trägt daher das Risiko des Verlusts oder der Beschädigung der Ware auf dem Transportweg.

### **ACHTUNG**

Wohnen Sie in einem Mehrparteienhaus, gilt die Ware auch als zugestellt, wenn sie z.B. an einen Nachbarn übergeben wurde. Dieser Art der Zustellung kann man widersprechen. Dazu muss man eine formelle Erklärung an den Postdienstleister abgeben.

## **HOTLINES UND SERVICENUMMERN**

Für Servicenummern im Zusammenhang mit bereits geschlossenen Verträgen dürfen außer den gewöhnlichen Verbindungsentgelten keine zusätzlichen Kosten verrechnet werden (z.B. Hotlines der Telefonbetreiber).



## **ANSPRUCH AUF EINE RECHNUNG?**

Wer eine Forderung bezahlt hat, kann eine Quittung verlangen. Ein Recht auf eine **detaillierte Rechnung** besteht allerdings nur, wenn man z.B. eine Leistung bestellt, deren Preis nicht von vornherein feststeht. In diesem Fall ist die Rechnung so aufzuschlüsseln, dass die Angemessenheit des Rechnungsbetrages überprüft werden kann. Das gilt auch, wenn das Unternehmen weiß, dass die Rechnung für die Konsumentin/den Konsumenten zum Einreichen bei einer Förderstelle oder dergleichen erforderlich ist. Wenn Sie eine detaillierte Rechnung brauchen, sollten Sie das bereits bei Vertragsabschluss vereinbaren.

## **WAS TUN BEI VERSPÄTETER LIEFERUNG?**

Wenn das Unternehmen seine Leistung nicht zum vereinbarten Zeitpunkt erbringt (Lieferverzug), müssen Sie das nicht hinnehmen. Sie können dem Unternehmen schriftlich (aus Beweisgründen unbedingt eingeschrieben) eine angemessene, datumsmäßig bestimmte Nachfrist setzen.

Oft wird eine Nachfrist von zwei Wochen ausreichend sein. Man sollte aber immer auch in den AGB des Unternehmens nachsehen, ob nicht dort bereits festgelegt ist, wie lange die Nachfrist sein muss. Bei Verträgen über Warenlieferungen hat das Unternehmen für den Fall, dass keine Lieferfrist vertraglich vereinbart wurde, die Ware ohne unnötigen Aufschub, jedenfalls nicht später als 30 Tage nach Vertragsabschluss, bereitzustellen.

Wie lange eine „angemessene Nachfrist“ sein soll, ist gesetzlich nicht geregelt und hängt von den Umständen des Einzelfalles ab. Je aufwändiger die Leistung, desto länger die Nachfrist. Der Händler soll eine reale Chance zum Nachholen der Leistung haben. Wenn die Übersendung der Ware vereinbart ist, hat er diese bei der Konsumentin/ beim Konsumenten abzuliefern. Wurde eine Lieferfrist vereinbart, so gilt diese. Ist Ihnen durch die Verspätung ein konkreter finanzieller Schaden entstanden, können Sie vom Unternehmen Schadenersatz verlangen, wenn dieses den Verzug verschuldet hat. Für Unannehmlichkeiten können Sie nur dann eine Entschädigung verlangen, wenn Sie bereits bei Vertragsabschluss eine Vertragsstrafe (Pönale) vereinbart haben. In dieser (möglichst schriftlichen) Sondervereinbarung verpflichtet sich das Unternehmen beispielsweise für jede Woche, um die es den

vereinbarten Fertigstellungstermin überschreitet, zur Bezahlung eines pauschalierten Schadenersatzes. In der Praxis wird meist ein bestimmter Prozentsatz vereinbart, den Sie sich dann von der Vertragssumme abziehen können. Wenn das Unternehmen den Vertrag nicht innerhalb der gesetzten Frist erfüllt, können Sie einen Rücktritt vom Vertrag erklären. Dieser ist aus Beweisgründen schriftlich (eingeschrieben) vorzunehmen.

**Für Verträge, die bis 31.12.2021 abgeschlossen wurden**, können Sie in einem Schreiben die Nachfrist setzen und bei fehlender Erfüllung in der gesetzten Frist den Rücktritt erklären.

**Für Verträge, die ab 1.1.2022 abgeschlossen wurden**, sind zwei Schreiben (Nachfristsetzung und Rücktritt) notwendig.

Auf [ooe.arbeiterkammer.at/konsumentenschutz](http://ooe.arbeiterkammer.at/konsumentenschutz) finden Sie die Musterbriefe.



# WAS TUN, WENN DIE WARE MANGELHAFT IST?

## **Gesetzliche Gewährleistung**

Wenn Sie etwas kaufen, können Sie davon ausgehen, dass es fehlerfrei übergeben wird. Bemerkten Sie bei der Übergabe einen sichtbaren Mangel, sollten Sie die Ware nicht entgegennehmen. Haben Sie die Ware bereits übernommen und entdecken Sie erst später Mängel, können Sie Ihre Rechte aus der gesetzlichen Gewährleistung gegen den Händler geltend machen. Achten Sie auf den Unterschied von Gewährleistung und Garantie.

## **Gewährleistung „alt“ für Verträge bis 31.12.2021**

Für Verträge, die bis 31.12.2021 abgeschlossen wurden, ergeben sich bei einem Mangel die Ansprüche der Gewährleistung aus dem Allgemeinen Bürgerlichen Gesetzbuch (ABGB) und dem KSchG. Dabei wird grundsätzlich nicht zwischen beweglichen (zum Beispiel Waschmaschine) oder unbeweglichen (zum Beispiel Haus) Sachen unterschieden. Sie können vom Händler zunächst entweder die Reparatur oder den Austausch verlangen. Das Unternehmen hat also eine „zweite Chance“. Tritt derselbe Fehler nach dem Verbesserungsversuch erneut auf, können Sie die Aufhebung des Vertrages oder Preisminderung geltend machen.

## **Gewährleistungsfrist, Verjährung**

Die Frist zur gerichtlichen Geltendmachung der Gewährleistung ist bei beweglichen Sachen zwei Jahre (zum Beispiel Auto, Möbel) und bei unbeweglichen Sachen drei Jahre (wie Grundstück, Zentralheizung). Die Frist beginnt mit der Übergabe der Sache zu laufen. Sie kann verlängert, aber nicht verkürzt werden.

## **BEACHTEN SIE**

Beim Kauf von gebrauchten beweglichen Sachen kann die Gewährleistungsfrist auf ein Jahr verkürzt werden. Das muss zwischen Unternehmer und Konsument/-in ausgehandelt werden. Ein Vermerk in den AGB reicht dazu nicht aus. Bei Kraftfahrzeugen ist eine solche Verkürzung nur wirksam, wenn seit dem Tag der ersten Zulassung mehr als ein Jahr verstrichen ist.

Die Gewährleistungsrechte der Konsumenten/-innen können vor Kenntnis des Mangels weder ausgeschlossen noch eingeschränkt werden.



## **Mangel muss bei Übergabe vorhanden sein**

Die Gewährleistung betrifft nur Mängel, die zum Zeitpunkt der Übergabe der Ware vorhanden waren. Oft sind Mängel, die sich bald nach Übergabe zeigen, auf einen Fehler zurückzuführen, den die Sache bei Übergabe hatte. Deshalb gibt es die gesetzliche Vermutung (Beweiserleichterung), dass ein Mangel schon bei der Übergabe vorhanden war, wenn er innerhalb von sechs Monaten nach der Übergabe auftritt. Das Unternehmen muss nun beweisen, dass der Mangel bei Übergabe noch nicht vorhanden war.

## **AUSNAHME**

Diese gesetzliche Vermutung tritt nicht ein, wenn sie mit der Art der Sache (zum Beispiel verderbliche Waren) oder mit der Art des Mangels (zum Beispiel typische Abnutzungserscheinungen) unvereinbar ist.

## **Welche Gewährleistungsbefehle gibt es?**

Grundsätzlich stehen Konsumenten/-innen die kostenlose Verbesserung, der Austausch, die Preisminderung und die Wandlung (Vertragsaufhebung) als Möglichkeiten zur Verfügung.

Vorrangig sieht das Gesetz eine Verbesserung beziehungsweise den Austausch vor.

## **Primäre Gewährleistungsbefehle**

Konsumenten/-innen können daher zunächst nur die Verbesserung oder den Austausch der mangelhaften Ware verlangen. Das Unternehmen (Übergeber/-innen) soll eine „zweite Chance“ haben, den vertragsgemäßen Zustand herzustellen. Den Konsumenten/-innen (Übernehmer) steht zwischen der Verbesserung und dem Austausch ein Wahlrecht zu.

## **AUSNAHME**

Kein Wahlrecht besteht bei unverhältnismäßig hohem Aufwand.

## **Sekundäre Gewährleistungsbefehle**

Preisminderung oder Wandlung können Konsumenten/-innen (Übernehmer/-innen) nur fordern, wenn die Verbesserung und der Austausch unmöglich oder für das Unternehmen mit einem unverhältnismäßig hohen Aufwand verbunden wären, wenn der Händler die Verbesserung oder den Austausch in angemessener Frist nicht durchführt oder die Verbesserung fehlschlägt, wenn das Unternehmen die Verbesserung oder den Austausch verweigert,

wenn die Verbesserung oder der Austausch für Konsumenten/-innen (Übernehmer/-innen) mit erheblichen Unannehmlichkeiten verbunden wären oder wenn Konsumenten/-innen (Übernehmer/-innen) die Verbesserung oder der Austausch aus triftigen, in der Person des Händlers liegenden Gründen unzumutbar ist.

Konsumenten/-innen (Übernehmer/-innen) haben zwischen Preisminderung und Vertragsauflösung ein Wahlrecht. Eine Vertragsauflösung ist allerdings bei einem geringfügigen Mangel ausgeschlossen.

### **Erfüllungsort und Kosten der Gewährleistung**

Ein Unternehmer hat seine Gewährleistungspflicht grundsätzlich an dem Ort zu erfüllen, an dem die Sache dem Konsumenten/der Konsumentin übergeben worden ist. Auf Verlangen der Konsumenten/-innen muss das Unternehmen seiner Gewährleistungspflicht an jenem inländischen Ort nachkommen, an dem sich die mangelhafte Sache gewöhnlich befindet (zum Beispiel bei den Konsumenten/-innen zu Hause), sofern der Standort für den Unternehmer nicht überraschend ist und die Beförderung der Sache zum Unternehmen wegen ihrer Art (zum Beispiel Sache ist sperrig oder schwer) unzumutbar ist. Das Unternehmen kann aber, wenn dies für die Konsumenten/-innen zumutbar ist, die Übersendung der mangelhaften Sache verlangen. Das Unternehmen hat dann aber Gefahr und Kosten der Übersendung zu tragen.

### **Kosten der Gewährleistung**

Die notwendigen Kosten der Verbesserung oder des Austauschs (insbesondere Versand-, Arbeits- und Materialkosten) sind vom Unternehmen zu tragen.

### **Gewährleistung „neu“ für Verträge ab 1.1.2022**

Mit 1.1.2022 tritt zu den bisherigen Regelungen des ABGB und dem KSchG das Verbrauchergewährleistungsgesetz (VGG) in Kraft.

### **Für welche Verträge gilt das neue VGG?**

Es gilt für Verbraucherverträge, die ab dem 1.1.2022 abgeschlossen werden und umfasst den Kauf von (beweglichen) Waren, auch wenn diese erst herzustellen sind (Werklieferverträge), sowie Verträge über digitale Leistungen.

Vom Anwendungsbereich ausgeschlossen sind unter anderem der Kauf lebender Tiere, analoge Dienstleistungen (wie ein Friseurbesuch), Glücksspiel- und Finanzdienstleistungen. Auch ein Kauf von Immobilien, Stromlieferverträge oder reine Werkverträge zählen nicht dazu.

### **Für welche Eigenschaften haftet der Unternehmer?**

Grundsätzlich können Verbraucher/-innen davon ausgehen, dass die Ware oder die bereitgestellte digitale Leistung die vertraglich vereinbarten und objektiv erforderlichen Eigenschaften aufweist.

Für Waren mit digitalen Elementen (wie Laptop mit Betriebssystem) und für digitale Leistungen (zum Beispiel Streamingdienste) trifft das Unternehmen eine Aktualisierungspflicht. Es hat demnach auch jene Updates zur Verfügung zu stellen, die notwendig sind, damit die von ihm erbrachten Leistungen auch künftig dem Vertrag entsprechen. Diese nachträgliche Leistungspflicht besteht bei fortlaufenden Verträgen für die gesamte Vertragslaufzeit, bei Waren mit digitalen Elementen für mindestens zwei Jahre. Wird die digitale Leistung einzeln bereitgestellt (zum Beispiel E-Book mit unbefristetem Nutzungsrecht), so sind Updates während einer vernünftigerweise erwartbaren Zeitspanne zur Verfügung zu stellen.

Konsumenten/-innen müssen über diese Updates und auch die Folgen des Nicht-Installierens innerhalb angemessener Frist vom Unternehmen informiert werden. Unterbleibt die Aktualisierung dann durch den Verbraucher/die Verbraucherin, so kann dies dazu führen, dass das Unternehmen nicht für dadurch entstandene Mängel haftet.

### **BEACHTEN SIE**

Abweichungen von objektiv erforderlichen Eigenschaften und der Aktualisierungspflicht für digitale Leistungen sind nur unter erschwerten Bedingungen möglich. Das Unternehmen muss den Verbraucher/die Verbraucherin eigens davon in Kenntnis setzen und der Verbraucher/die Verbraucherin muss dieser Abweichung ausdrücklich und gesondert zustimmen. Eine Regelung in den AGB reicht nicht aus, um diesen Verzicht zu rechtfertigen. Bei Waren mit digitalen Elementen haftet das Unternehmen auch für fehlerhafte Anleitungen, die nicht von ihm, sondern vom Anbieter der digitalen Leistung mitgeliefert werden. Außerdem ist ein Kundendienst bereitzustellen.

## **Gewährleistungsbehelfe**

Die Gewährleistungsbehelfe selbst bleiben im Vergleich zur Gewährleistung „alt“ weitgehend gleich. Neu ist, dass bei Vertragsauflösung das Unternehmen die Rückzahlung des Kaufpreises so lange verweigern kann, bis es die Ware erhalten hat oder der Verbraucher/die Verbraucherin ihm den Nachweis über die Rücksendung übermittelt hat. In diesem Fall hat der Verbraucher/die Verbraucherin in Vorleistung zu gehen.

## **Gibt es Formvorschriften?**

Alle Gewährleistungsbehelfe können von Verbrauchern/-innen durch formfreie, außergerichtliche Erklärung geltend gemacht werden. Aus Beweisgründen ist aber zu einer schriftlichen Geltendmachung zu raten.

## **Welche Fristen müssen beachtet werden?**

Die Vermutungsfrist für das Vorliegen des Mangels im Zeitpunkt der Übergabe (bei Waren und Waren mit digitalen Elementen) oder Bereitstellung (bei digitalen Leistungen) beträgt ein Jahr. Innerhalb dieses ersten Jahres muss das Unternehmen beweisen, dass es eine fehlerfreie Leistung übergeben oder bereitgestellt hat. Handelt es sich um fortlaufende digitale Leistungen, so trifft ihn die Beweislast während des gesamten Bereitstellungszeitraums.

Die Gewährleistungsfrist beträgt zwei Jahre. Werden digitale Leistungen fortlaufend bereitgestellt, besteht diese Frist den gesamten Bereitstellungszeitraum, bei Waren mit digitalen Elementen mindestens aber zwei Jahre ab Übergabe beziehungsweise Bereitstellung. Ab Ablauf der Gewährleistungsfrist beginnt eine zusätzliche dreimonatige Verjährungsfrist zu laufen, innerhalb der der Mangel gegebenenfalls eingeklagt werden muss.

## **ACHTUNG**

Für Verbraucherverträge, die nicht in den Anwendungsbereich des VGG fallen, beträgt die Vermutungsfrist weiterhin sechs Monate. Die Gewährleistungsfrist (Haftungsfrist) bleibt mit zwei Jahren für Waren gleich. Ab Ablauf der Gewährleistungsfrist beginnt auch hier eine zusätzliche dreimonatige Verjährungsfrist zu laufen, innerhalb der der Mangel gegebenenfalls eingeklagt werden muss.

## **Einseitiges Leistungsänderungsrecht bei digitalen Leistungen**

Bei fortlaufender Bereitstellung von digitalen Leistungen steht dem Unternehmen ein einseitiges Leistungsänderungsrecht zur Verfügung. Dies ist allerdings nur in engen Grenzen möglich und muss vertraglich vereinbart sein. Den Verbrauchern/-innen dürfen durch diese Leistungsänderung keine zusätzlichen Kosten entstehen und sie können den Vertrag binnen 30 Tagen kündigen, wenn der Zugang oder die Nutzung der digitalen Leistung nicht nur geringfügig beeinträchtigt wird.

Musterbriefe finden Sie auf [ooe.arbeiterkammer.at/konsumenschutz](http://ooe.arbeiterkammer.at/konsumenschutz) unter „Gewährleistung ist gesetzlich vorgeschrieben“.

## **WAS IST EINE GARANTIE?**

Von der gesetzlichen Gewährleistung ist die sogenannte Garantie zu unterscheiden. Unter Garantie versteht man die **freiwillige Zusage** eines Unternehmens (meist des Herstellers), unter bestimmten Bedingungen für Mängel einer Ware einzustehen (z.B. Reparatur oder Austausch). Durch diese Zusage wird die Garantie ein Vertragsbestandteil und damit verbindlich.



Art und Umfang der Garantie (z.B. Garantiefrist) hängen ausschließlich vom Inhalt der Garantiebedingungen ab. Sie sollten sich an die in den Garantiebedingungen gemachten Auflagen halten, da Sie sonst Ihre Garantieansprüche verlieren können.

Garantiegebende Unternehmen sind verpflichtet, Sie in der **Garantieerklärung** auf das Bestehen der gesetzlichen Gewährleistung hinzuweisen. Die Garantieerklärung muss Namen und Anschrift des garantierenden Unternehmens, den Inhalt der Garantie und die räumliche Gültigkeit sowie alle sonstigen Angaben enthalten, die für die Inanspruchnahme der Garantie notwendig sind. Im Zweifel haftet das garantierende Unternehmen dafür, dass die Sache die gewöhnlich vorausgesetzten Eigenschaften aufweist. Die Garantie ist Ihnen auf Ihr Verlangen schriftlich oder auf einem anderen für Sie verfügbaren Datenträger bekannt zu geben.



## HABE ICH EIN RECHT AUF UMTAUSCH?

Haben Sie etwas gekauft, das Ihnen dann doch nicht gefällt, bleibt nur der Umtausch. Allerdings gibt es kein gesetzliches Recht auf Umtausch oder Rückgabe einer Ware wegen Nichtgefallens. Manche Unternehmen bieten jedoch innerhalb gewisser Fristen und unter bestimmten Voraussetzungen (z.B. Vorlage von Kassabeleg und Originalverpackung) freiwillig ein Umtauschrecht oder sogar ein Rückgaberecht mit Geld-zurück-Garantie an. Erkundigen Sie sich daher vor dem Kauf, ob und unter welchen Bedingungen das Geschäft die Ware umtauscht oder zurücknimmt. Sieht das Unternehmen keine Umtausch- bzw. Rückgabemöglichkeit vor, können Sie versuchen, dies mit einem schriftlichen Vermerk auf der Rechnung individuell zu vereinbaren (z.B. „Umtausch bis ..... möglich, Unterschrift Verkäufer/-in).

## WANN VERFALLEN GUTSCHEINE?

Gutscheine werden als Geschenk immer beliebter. Die/Der Beschenkte erhält mit dem Gutschein ein Auswahlrecht und kann sich aus dem Sortiment des Unternehmens Waren oder Dienstleistungen im aufgedruckten Wert aussuchen. Ein Anspruch auf Barauszahlung des Gutscheinwertes besteht grundsätzlich nicht. Ist der Warenwert geringer als der Gutscheinwert, so wird in der Regel für den Restbetrag neuerlich ein Gutschein ausgestellt.

Gutscheine ohne Befristung sind **30 Jahre gültig**. Eine Verkürzung der Frist ist nur möglich, wenn dafür sachlich nachvollziehbare Gründe vorliegen. Nach einem Urteil des Obersten Gerichtshofs ist eine **dreijährige oder kürzere Befristung** aber jedenfalls **ungültig**. Gutscheine mit einer Befristung von drei Jahren oder weniger können vom ausstellenden Unternehmen daher nicht für wertlos erklärt werden. Wenn der Aussteller des Gutscheins die vereinbarte Leistung nicht mehr erbringen kann, muss er zumindest den Kaufpreis des Gutscheins zurückzahlen. Lautet ein Gutschein nicht auf einen bestimmten Betrag, sondern auf eine definierte Leistung (z.B. Ballonfahrt), müssen Sie nach Ablauf der Frist eventuelle Preissteigerungen tragen. Geht das ausstellende Unternehmen in Konkurs, werden Gutscheine leider häufig zur wertlosen Konkursforderung.

Auf [oea.at](http://oea.at) finden Sie den Musterbrief „Gutscheine“.

## KANN ICH EIN SKONTO ABZIEHEN?

Skonto muss mit dem Unternehmen vereinbart werden. Wurde weder im Auftrag noch im Kaufvertrag ein Skontoabzug vereinbart und scheint auch auf der Rechnung kein Skonto auf, ist der Rechnungsbetrag ohne Skontoabzug zu bezahlen.



### AK-TIPP

Vereinbaren Sie die Möglichkeit eines Skontoabzugs schon bei Auftragserteilung schriftlich mit dem Unternehmen.

## MUSS MICH DIE FIRMA MAHNEN, WENN ICH ÜBERSEHE ZU ZAHLEN?

Hat das Unternehmen seine Leistung erbracht und fällig gestellt (z.B. Rechnung übermittelt), sind Sie verpflichtet, das vereinbarte Entgelt sofort zu zahlen. Ist im Vertrag oder in der Rechnung eine Zahlungsfrist angegeben, gilt diese. Wenn Sie ohne berechtigte Gründe nicht zahlen (Zahlungsverzug), könnte das Unternehmen sofort mit einer Klage gegen Sie vorgehen. Denn entgegen einer weitverbreiteten Meinung sind Unternehmen **nicht verpflichtet**, vor Einbringung einer Klage dreimal **zu mahnen!**

In der Regel wird das Unternehmen mit einer Mahnung reagieren, weil es nicht den kaufmännischen Gepflogenheiten entspricht, den ausstehenden Betrag gleich bei Gericht einzuklagen. Sie sollten in diesem Fall rasch überprüfen, ob Sie zur Zahlung verpflichtet sind oder nicht. Bei einer Zahlungspflicht sollte möglichst gleich bezahlt werden. Bei **Zahlungsschwierigkeiten** sollten Sie sich an das Unternehmen wenden und versuchen, eine Ratenvereinbarung zu treffen.

## WENN DAS INKASSOBÜRO EINSCHREITET

Immer öfter beauftragen Unternehmen Inkassobüros mit dem Eintreiben offener Forderungen. Inkassokosten lassen die ursprüngliche Forderung meist erheblich steigen. Zunächst sollten Sie prüfen, ob die Hauptforderung zu Recht besteht. Ist das der Fall, sollten Sie sich umgehend mit dem Unternehmen bzw. dem Inkassobüro in Verbindung setzen und die Hauptforderung begleichen. Wenn Sie die Forderung für unberechtigt halten, sollten Sie dies dem Inkassobüro mit einer Sachverhaltsschilderung sofort mitteilen und zudem einen Mahnstopp vereinbaren.



Es empfiehlt sich, eine Kopie des Schreibens an das Unternehmen zu senden.

Es ist auch ratsam, über die Höhe der **Inkassokosten** zu verhandeln. Die Höhe dieser Betreuungskosten unterliegt nämlich mehrfachen Beschränkungen. Zum einen sind nur notwendige und zweckmäßige Kosten zu ersetzen. Zum anderen müssen sie in einem angemessenen Verhältnis zur Hauptforderung des Unternehmens stehen. Keinesfalls dürfen jene Höchstsätze überschritten werden, die in der Inkassogebührenverordnung geregelt sind.



## **Ratenzahlungsvereinbarung**

Auch wenn die Forderung zu Recht besteht, kann es sein, dass Sie nicht in der Lage sind, diese auf einmal zu bezahlen. Häufig bieten Inkassobüros Ratenzahlungsvereinbarungen an. Wenn Sie eine solche unterzeichnen, anerkennen Sie damit auch die bisher verrechneten Inkassobürokosten – allerdings nur, wenn diese Kosten gesondert angegeben und aufgeschlüsselt wurden. In Ratenzahlungsvereinbarungen müssen Sie außerdem über Ihr Rücktrittsrecht, den effektiven Jahreszinssatz, die Gesamtkosten und die Gesamtbelastung informiert werden.

Auf [ooe.arbeiterkammer.at/konsumentenschutz](http://ooe.arbeiterkammer.at/konsumentenschutz) finden Sie den Musterbrief „Inkassoforderung“.





# DIE AK

# BERÄT SIE GERNE

Für Ihre Fragen stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung

▶ **am Telefon unter +43 (0)50 6906-2**

Mo. – Do. 8 Uhr bis 16 Uhr

Fr. 8 Uhr bis 13:30 Uhr

▶ **per E-Mail an [konsumentenschutz@akooe.at](mailto:konsumentenschutz@akooe.at)**

▶ **Briefe senden Sie an:**

Arbeiterkammer Oberösterreich

Konsumentenschutz

Volksgartenstraße 40, 4020 Linz

## GELD SPAREN MIT DER AK

Mit unseren Online-Rechnern finden Sie den billigsten **Strom- und Gasanbieter**, das beste **Angebot fürs Sparen**, den **günstigsten Kredit** und vieles mehr. Wenn Sie zum Beispiel einen Gebrauchtwagen kaufen oder verkaufen wollen, können Sie online den **Eurotaxwert**, also den Marktwert des Autos, ermitteln. Viele aktuelle Preisvergleiche helfen Ihnen ebenfalls, Geld zu sparen.

Alles das sowie Infos zu Konsumentenrechtsfragen und **Musterbriefe** finden Sie unter

**[ooe.arbeiterkammer.at/konsumentenschutz](https://ooe.arbeiterkammer.at/konsumentenschutz)**

Medieninhaberin: Kammer für Arbeiter  
und Angestellte für Oberösterreich,  
Offenlegung gemäß § 25 Mediengesetz siehe  
<https://ooe.arbeiterkammer.at/impressum.html>  
Hersteller: XXX  
**[ooe.arbeiterkammer.at](https://ooe.arbeiterkammer.at)**



**AK**  
Oberösterreich